

БЕЛОРУССКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ  
ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ИНСТИТУТ УПРАВЛЕНИЯ  
И СОЦИАЛЬНЫХ ТЕХНОЛОГИЙ

КАФЕДРА УПРАВЛЕНИЯ НЕДВИЖИМОСТЬЮ

ДОПУЩЕНА К ЗАЩИТЕ

Заведующий кафедрой

\_\_\_\_\_ Т. В. Борздова

«\_\_» \_\_\_\_\_ 2014 г.

**МАГИСТЕРСКАЯ ДИССЕРТАЦИЯ**

**КЛИЕНТИНГ В РИЭЛТЕРСКОМ БИЗНЕСЕ: ПУТИ  
ФОРМИРОВАНИЯ КЛИЕНТООРИЕНТИРОВАННОЙ  
ОРГАНИЗАЦИИ**

Выполнил

магистрант специальности

«Управление недвижимостью»

\_\_\_\_\_ М. Д. Запорощенко

Научный руководитель

заведующий кафедрой управления недвижимостью

кандидат технических наук, доцент

\_\_\_\_\_ Т. В. Борздова

Рецензент

доцент кафедры управления финансами

кандидат экономических наук, доцент

\_\_\_\_\_ А. В. Егоров

Ответственный за нормоконтроль

кандидат технических наук, доцент

\_\_\_\_\_ Т. В. Борздова

Минск 2014

## РЕФЕРАТ

Магистерская диссертация объёмом 70 с., 10 рис., 8 табл., 1 форм., 49 источников, 1 прил.

**КЛИЕНТИНГ, ОЦЕНКА УДОВЛЕТВОРЁННОСТИ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ, ЛОЯЛЬНОСТЬ, КЛИЕНТООРИЕНТИРОВАННОСТЬ ПЕРСОНАЛА, АТТЕСТАЦИЯ.**

Объект исследования – клиенты риэлтерской организации ОДО «ТВОЯ СТОЛИЦА. НОВОСТРОЙЦЕНТР».

Цель работы – повышение качества оказания риэлтерских услуг за счёт формирования клиентоориентированности персонала.

В процессе работы проводился анализ удовлетворённости потребителей риэлтерскими услугами ОДО «ТВОЯ СТОЛИЦА. НОВОСТРОЙЦЕНТР»,

В результате исследования были разработаны методы и методические инструменты, позволяющие комплексно и эффективно осуществлять деятельность по оценке и формированию клиентоориентированности персонала.

Областью возможного практического применения являются организации, оказывающие различные виды услуг.

Элементом научной новизны полученных результатов является развитие теоретических и методических положений оценки и формирования клиентоориентированности персонала как профессиональной компетенции. Это отражено в следующих пунктах научной новизны: уточнена сущность клиентоориентированности персонала как комплексной профессиональной компетенции; разработаны показатели и условия премирования клиентоориентированного персонала в разрезе видов клиентоориентированности и применяемых предметов их оценки; обоснованы методические основы определения эффективности методов в части уточнения показателей целевой, потребностной и социально-экономической видов эффективности.